JAARVERSLAG 1998

ALLE ANTWOORDEN
OVER DRANK, DRUGS
& PILLEN

078 DE DRUGLIJN 15-10-20

VAD

Vereniging voor Alcohol- en andere Drugproblemen
E. Tollenaerestraat 15
1020 Brussel
Tel. 02/423.03.33
Fax 02/423.03.34

Inhoudsopgave

Inhoudsopgave *i,ii*

02/423.03.34

Proloog *1*

1. Inleiding

1.1 Initiatief 2
1.2 Nummer met gedeelde taxatie 2
1.3 Bedankt! 3

2. De DrugLijn

2.1 Doelstellingen en doelgroep 5
2.2 Aanbod 5

3. Vrijwillige medewerkers

3.1 Continuïteit 6
3.2 Bijscholing en informatieverstrekking 6
3.3 Opleiding 7

4. Bekendmaking en media

4.1 Artikels in de geschreven pers 8
4.2 DrugLijn vermelding 8
4.3 Radio en televisie 9
4.4 Overige publiciteit 9

5. Resultaten

5.1 Algemeen overzicht 10

5.1.1 Aantal oproepen *10*
5.1.2 Wanneer belt men naar de DrugLijn *14*
5.1.3 Hoe lang duren de gesprekken *15*

5.2 Profiel van de beller 16

5.2.1 Wie belt naar de DrugLijn *16*
5.2.2 Vanwaar belt men *20*
5.2.3 Toestand van de oproeper *21*
5.2.4 Vanwaar kent men de DrugLijn *22*

5.3 Gespreksonderwerp 23

5.3.1 Productinformatie *23*
5.3.2 Relationele of emotionele problemen *24*
5.3.3 Preventie en hulpverlening *25*

5.4 De producten 26

5.5 Doorverwijzingen 28

5.6 Trends 28

6. Organisatie

6.1 Interne organisatie 30

6.1.1 Informatiebestand *30*
6.1.2 Doorverwijsgids *31*
6.1.3 Vrijwilligersmanagement *31*
6.1.4 Registratiefiche *31*
6.1.5 Het werk aan de telefoon *32*

6.2 Externe organisatie 33

6.2.1 Relatie DrugLijn - VAD *33*
6.2.2 Documentatiegids *33*
6.2.3 Media en sponsoring *33*

06-01-1999

Dank aan het personeel van de DrugLijn.
Ik mocht in '98 enkele malen beroep doen op jullie. Steeds even vriendelijk en dienstbaar aan de lijn !
Ik wens jullie de kracht om dit te blijven doen, dag na dag in 1999, met de zegen van de Almachtige, zo jullie er in geloven. Ik wel.
Mijn zoon van 23 (begonnen met softdrugs op 15 jaar, laatste drie jaar harddrugs) gaf het druggebruik op na zelfgekozen opname.

Dit dank ik mede aan jullie steun en begrip, zodat ik sterkte kon blijven uitstralen naar mijn zoon .

Dank.

Moeder van 51
Antwerpen

1. Inleiding

Het vijfde jaarverslag van de DrugLijn, maar nog net geen 5 jaar DrugLijn.
Op 24 april 1999 zal de DrugLijn 5 jaar bestaan. Een jubileum dat in het laatste millenniumjaar niet onopgemerkt voorbij zal gaan. Voor de buitenwereld vielen weinig spectaculaire gebeurtenissen te noteren, maar intern vonden enkele, soms verrassende, wendingen plaats.
De DrugLijn werd in 1998 volledig geïnformatiseerd. Dit is geen nieuwigheid, aangezien dit een project was waarmee drie jaar geleden reeds een aanvang werd gemaakt.
Veel verrassender was echter de overstap die de DrugLijn per 1 januari 1999 diende te maken. Sinds begin 1997 kreeg de DrugLijn een driejaarlijkse subsidie toegekend door de bevoegde overheid. Nog voor echter de eerste termijn verstreek, ging de DrugLijn mee in het convenant dat VAD, iniatiefneemster van de DrugLijn, met de overheid afsloot. De DrugLijn is dan ook geen project meer, doch eerder een dienst binnen VAD.
Een derde opvallend verschijnsel in 1998 is dat een aantal verrassende trends waar te nemen zijn binnen het telefoonwerk van de DrugLijn. Voor meer details hieromtrent: zie hoofdstuk 5, resultaten.
Een aantal gegevens worden weergegeven en vergeleken met vorig werkjaar, indien relevant met meerdere jaren. Wanneer meer specifieke vergelijkingen gewenst zijn, kunnen vorige jaarverslagen opgevraagd worden.

1.1 Initiatief

De DrugLijn ontstond in 1994 op initiatief van het toenmalige Ministerie van Tewerkstelling en Sociale Aangelegenheden en de Vereniging voor Alcohol- en andere Drugproblemen (VAD).
De huidige minister van Financiën, Begroting en Gezondheidsbeleid, mevrouw Wivina Demeester, besloot het project verder haar steun te geven.
Vanaf 1997 werd het project 'DrugLijn' goedgekeurd met een driejaarlijkse subsidie. Voordien diende elk jaar een nieuwe projectaanvraag ingediend te worden.
Vanaf 1 januari 1999 zal de DrugLijn echter binnen het convenant van VAD opgaan, waardoor geen rechtstreekse financiering van de overheid meer aan de orde is.

1.2 Nummer met gedeelde taxatie

De DrugLijn is de Vlaamse informatiedienst waar iedereen telefonisch terecht kan met alle vragen en problemen over alcohol en andere drugs.
De DrugLijn is op weekdagen bereikbaar van 12 tot 21 uur, 's zaterdags van 15 tot 21 uur. Buiten deze uren en op zon- en feestdagen zijn we enkel te bereiken via een bandje. Hierop wordt informatie over de DrugLijn gegeven en waartoe zich te wenden in geval van een noodsituatie. De DrugLijn is te bereiken op het nummer met gedeelde taxatie ***078 / 15.10.20***. Dit betekent dat de beller aan zonaal tarief telefoneert. De buitenzonale kosten komen voor rekening van de DrugLijn.

Anonimiteit en objectiviteit ten opzichte van de beller zijn de twee belangrijkste codes van de DrugLijn.

Er zijn vier betaalde medewerkers in dienst: één fulltime coördinator, twee 3/4-tijdse medewerkers en één halftijdse medewerker. In totaal werkten in 1998 een twintigtal mensen op vrijwillige basis bij de DrugLijn.

1.3 Bedankt!

De DrugLijn wenst alle personen, diensten, verenigingen en instellingen te bedanken die het afgelopen jaar de werking en de uitbouw van de DrugLijn hebben mogelijk gemaakt:

de medewerkers

- alle vrijwillige medewerkers die om anonimiteitsredenen hier niet bij naam kunnen genoemd worden.

de subsidiërende overheid

- de Vlaamse minister van Financiën, Begroting en Gezondheidsbeleid, mevrouw Wivina Demeester.

onze koepelorganisatie

- de VAD-staf, haar leden en het VAD-secretariaat;
- de Raad Van Beheer;
- het Bestuurscomité.

onze sponsors

- Ladies Circle Belgium en in het bijzonder Ladies Circle 13, Dendermonde;
- De Nationale Loterij;
- Studio Linthout.

onze gastsprekers

- Karl Van Cauwenberghe (Rechter in de Rechtbank van eerste aanleg te Antwerpen);
- Kris Soenen (Project Farmaka, Gent);
- dr. Sven Todts (Free Clinic / MSOC Antwerpen);
- Tomas Van Reybrouck (Preventiehuis Gent);
- Luc Taccoen (Broeders Alexianen, Tienen);
- Peter De Bruyn (TG De Spiegel, Lovenjoel);
- Marijs Geirnaert (VAD, Brussel).

verdere samenwerking

- Aidstelefoon;
- Kinder- en Jongerentelefoon;
- Teleblok;
- het Antigifcentrum;

- ITT-Promedia;
- Tele-Onthaal;
- F.E.S.A.T, de federatie van Europese drughulplijnen.

tot slot
* alle personen en diensten die op een of andere wijze hebben bijgedragen tot een verdere bekendmaking en/of uitbouw van de DrugLijn in 1998.

2. De DrugLijn

Wat houdt de DrugLijn als dienst precies in?
Wat zijn doelstellingen en doelgroepen, wat heeft de DrugLijn te bieden, ...
De DrugLijn werd vijf jaar geleden in het leven geroepen door VAD. De Vereniging voor Alcohol- en andere Drugproblemen is de Vlaamse koepelorganisatie van de meeste instellingen en verenigingen die zich bezighouden op het vlak van alcohol en illegale drugs. Hoofddoelstellingen van VAD zijn preventie, hulpverlening, studie en onderzoek.

2.1 Doelstellingen en doelgroep

De DrugLijn wil een breed publiek aanspreken. Iedereen kan van haar diensten gebruik maken: jongeren, ouders, middelengebruikers, mensen uit het school-, arbeids-, vrije tijds- of dienstverleningsmilieu, ... Met andere woorden: iedereen uit de Vlaamse gemeenschap kan er terecht met vragen en problemen over alcohol en illegale drugs.
Mensen kunnen dus met volgende vragen terecht bij de DrugLijn:

- vragen naar informatie over de producten zelf *(informatiefunctie)*;
- vragen naar hulp bij probleemsituaties *(luister- en doorverwijsfunctie)*;
- vragen naar preventieve aanpakken *(informatie- en doorverwijsfunctie)*.

Een andere doelstelling van de DrugLijn is het signaleren van trends aan overheid en werkveld. Welke behoeften zijn er bij bepaalde doelgroepen, welke veranderingen of ontwikkelingen zijn waar te nemen in Vlaanderen?
Op Europees niveau helpt de DrugLijn mee aan de uitbouw van een goed draaiend Europees netwerk voor telefonische drughulplijnen.

2.2 Aanbod

De DrugLijn biedt een anonieme, objectieve en laagdrempelige communicatie over alcohol en andere drugs voor de hele Vlaamse gemeenschap.
De telefoonlijnen zijn op werkdagen geopend van 12 tot 21 uur en 's zaterdags van 15 tot 21 uur op het nummer met gedeelde taxatie **078 / 15.10.20**. Buiten de permanentie-uren krijgt de beller een cassettebandje te horen met daarop info over de DrugLijn en wie in crisissituaties te contacteren.
De DrugLijn verspreidt op aanvraag gratis folders, stickers en affiches van de DrugLijn, en een catalogus met daarin het beschikbare voorlichtingsmateriaal van de Vereniging voor Alcohol- en andere Drugproblemen (VAD).

3. Vrijwillige medewerkers

Vanaf de start van de DrugLijn worden alle oproepen beantwoord door zowel vaste medewerkers als vrijwilligers. Na een nieuwe opleiding in april 1998 kon de DrugLijn rekenen op 9 extra vrijwilligers. In totaal waren in 1998 een twintigtal mensen op vrijwillige basis actief voor de DrugLijn.

3.1 Continuïteit

De vrijwilligers nemen een belangrijk deel van de telefoonpermanentie voor hun rekening. De diversiteit bij de vrijwilligers vereist dat de continuïteit wordt bewaakt om te vermijden dat mensen standpunten innemen die verschillen van de visie van de DrugLijn. Een beantwoorder vertegenwoordigt ten alle tijde de DrugLijn en niet zijn of haar persoonlijke overtuiging inzake de drugthematiek. Het begeleiden van de vrijwillige medewerkers is een noodzakelijke en essentiële voorwaarde om de kwaliteit en continuïteit aan de telefoon te garanderen.

Alle medewerkers worden op continue basis bijgeschoold in de vorm van zeswekelijkse vormingen met diverse thema's. De onderwerpen zijn meestal inhoudelijk, maar kunnen ook aangewend worden omwille van het communicatieve aspect.

3.2 Bijscholing en informatieverstrekking

Het volgen van een goede opleiding alleen is niet voldoende om een continue kwaliteit te garanderen aan de telefoon. Alle medewerkers moeten voortdurend bijgeschoold worden om enerzijds hun kennis uit te breiden en anderzijds op de hoogte te blijven van nieuwe ontwikkelingen binnen de sector.
Dit gebeurt o.a. via zeswekelijkse thematische vormingen waarin belangrijke en actuele onderwerpen worden behandeld door (meestal externe) deskundigen.
De sprekers wordt altijd gevraagd de voordracht in de mate van het mogelijke af te stemmen op het telefoonwerk.
De thema's in 1998 waren:

* 3/3/98	alcohol	Dr. Ansoms
* 13/5/98	bewustzijnsbeïnvloedende planten	M. Godefridi
* 4/6/98	alternatieve gerechterlijke maatregelen	A. Berden
* 22/8/98	nationale plantentuin Meise	plaats. gids
* 22/9/98	trends in de huidige jeugdcultuur	J. Bertels
* 9/11/98	polydruggebruik	Dr. Delmeire
*7/12/98	werkbezoek Spiegel en Transit	plaats. begeleiding

Verder worden de media systematisch op de voet gevolgd om relevante onderwerpen over alcohol en illegale drugs in het informatiebestand op te nemen en eventueel de

betrouwbaarheid van de informatie na te gaan. Belangrijke en nuttige informatie wordt onmiddellijk doorgespeeld naar alle medewerkers.
De verschillende achtergronden van onze vrijwillige medewerkers maken individuele verduidelijkingen noodzakelijk. De vaste medewerkers blijven daarom nauw contact houden met de noden en verwachtingen van de vrijwilligers.

3.3 Opleiding

In maart 1998 ging een nieuwe opleiding van start bij de DrugLijn. Daaruit werden 9 nieuwe vrijwillige medewerkers aangeworven.
De opleiding van 1998 zag er als volgt uit:

woe	25 mrt:	kennismaking en visie over drugs	F. Lenders, M. Geirnaert
zat	28 mrt:	productinfo medicatie	K. Soenen
zat	04 apr:	productinfo alcohol en illegale drugs	S. Todts
zat	11 apr:	communicatie	L. Taccoen
woe	15 apr:	omgaan met telefoon en crisissituaties	E. Nies
woe	22 apr:	justitie en juridische info	K. Van Cauwenberghe
woe	19 apr:	doorverwijzen	T. Van Reybrouck
ma	26 mei:	hulpverlening	P. De Bruyn
don	29 mei:	registratie / afspraken / huisreglement	F. Lenders

Tijdens de opleiding werd de deelnemers een luisterstage aangeboden (individueel).
Na de opleiding werd een antwoordstage georganiseerd waarbij de kandidaat-vrijwilliger door een deskundige aan de telefoon werd begeleid tot zelfstandig functioneren van de vrijwilliger mogelijk was.

4. Bekendmaking en media

Continue bekendmaking van het DrugLijnnummer bij de Vlaamse bevolking is essentieel. Ook na de startfase, nu bijna vijf jaar geleden, dient de DrugLijn zich te manifesteren via de media.
Tevens is het via publicaties noodzakelijk om de Vlaamse bevolking op de hoogte te brengen van het bestaan van de dienst. De doelgroep dient ook op de hoogte gebracht te worden van de ontwikkelingen en de resultaten ervan.

4.1 Artikels in de geschreven pers

- De Standaard: artikel 'Woelwater' met vermelding DrugLijn, nov. '98
- De Morgen: artikel GHB, DrugLijn, okt. '98
- De Standaard: artikel bevraging scholieren, Frank Lenders, okt. '98
- Het Laatste Nieuws: Europese Drugpreventieweek, advertentie DrugLijn, nov. '98
- De Standaard: Europese Drugpreventieweek, advertentie DrugLijn, nov. '98
- De Morgen: Europese Drugpreventieweek, advertentie DrugLijn, nov. '98
- Nieuwsblad: artikel onderzoek Gent, Marijs Geirnaert, okt. '98
- De Standaard: artikel onderzoek Gent, Marijs Geirnaert, Frank Lenders, okt. '98
- De Mix/De Morgen: DrugLijn op Belgacomfacturen, Frank Lenders, juli '98
- Het Belang Van Limburg: DrugLijn op Belgacomfacturen, Frank Lenders, juli '98
- De Morgen: DrugLijn op Belgacomfacturen, Frank Lenders, juli '98

4.2 DrugLijn vermelding

- Flair: beantwoorden lezersbrief met DrugLijnvermelding, okt. '98, Frank Lenders
- Flair: beantwoorden lezersbrief met DrugLijnvermelding, okt. '98, Tomas Van Reybrouck
- Questie, nr. 17, Signalement, sept. '98
- Rif Raf: Premillennium High, paddestoelen, DrugLijnvermelding, sept '98
- MF*: druginfo met uitgebreide vermelding DrugLijn, Frank Lenders, zomer 1998
- Medisch Weekblad: drugs 108 vragen, DrugLijnvermelding, voorjaar '98
- Klasse voor ouders: vermelding DrugLijnnummer, voorjaar '98
- Medisch Weekblad: drugs 108 vragen, DrugLijnvermelding, voorjaar '98
- Klasse voor ouders: vermelding DrugLijnnummer, voorjaar '98

4.3 Radio en televisie

- VRT - TV1 – 16 april 1998 uitzending 'Jan Publiek' over alcoholverslaving – interview met Dr. Ansoms, voorzitter van VAD en vermelding van het telefoonnummer van VAD en DrugLijn
- Med-TV (Koerdische satelliettelevisie) – juni 1998 – interview met Frank Lenders over heroïne
- VTM –21 september 1998 – uitzending 'Oproep 2020' – vermelding van het DrugLijnnummer
- VRT – Radio 1 – 3 november 1998- uitzending 'Groot Gelijk – interview met Dr. S. Ansoms, Mia De Bock en Frank Lenders over druggebruik bij jongeren
- November '98: tijdens de Europese Drugpreventieweek schonken Radio Donna en Radio Antigoon voor de DrugLijn telkens 10 T-shirts weg. Ook werden één uur lang door de DrugLijn gekozen liedjes gedraaid tijdens het Donna-programma "Klant is Koning".

4.4 Overige publiciteit

Documentatiemateriaal van de DrugLijn wordt permanent verspreid, enerzijds door de *DrugLijn* zelf (op aanvraag van de beller), anderzijds door VAD.
Aanvragen voor documentatie worden gedaan door verschillende doelgroepen: geïnteresseerde jongeren (al dan niet gebruiker), scholen, bibliotheken, hulpverleningsinstellingen, preventiediensten, huisartsen, beurzen, ouders, ...

Verspreiding van DrugLijnfolders tegen betaling via *Medi-Services* naar de aangesloten apothekers in Antwerpen. De folders worden in folderrekken van de apothekers geplaatst en regelmatig aangevuld.

Een ander promotiemiddel is de DrugLijnstand. Deze wordt uitgeleend op aanvraag bij beurzen, scholen, ... Hier wordt promotiemateriaal (folders, affiches, stickers, groot spandoek, documentatiegidsen, een telefooncel met informatiebandje, ...) van de DrugLijn verspreid. Deze stand stond in 1998 op volgende plaatsen:

- Jeugddienst Asse: 23 tot 31 januari 1998
- KAHO Sint-Lieven - Gent: 30 april tot 8 mei 1998 (twee spandoeken)
- Bond Moyson - Kortrijk: 5 tot 26 mei 1998
- Havenbrigade - Antwerpen: 30 tot 31 mei 1998
- Habbekrats vzw - Gent: 5 tot 8 juni 1998
- Rijkswacht - Gavere: 26 tot 29 juni 1998
- Jeugddienst - Leopoldsburg: 28 september tot 5 oktober 1998
- OCMW - Houthulst: 21 tot 26 oktober 1998
- Sancta Maria Instituut - Kasterlee: 29 oktober tot 2 november 1998
- Preventiedienst - Beringen: 6 tot 11 november 1998
- OCMW - Ichtegem: 17 tot 23 november 1998 (enkel spandoek)

5. Resultaten

Van elk telefoongesprek wordt een registratieformulier ingevuld. Deze, overigens anonieme, gegevens worden verwerkt en geanalyseerd. De resultaten gelden voor het kalenderjaar 1998. Er zullen alleen vergelijkingen worden gemaakt met andere werkingsjaren indien dit relevant mocht blijken. Voor andere vergelijkingen kunnen voorgaande jaarverslagen opgevraagd worden.

5.1 Algemeen overzicht

In dit algemeen overzicht wordt weergegeven hoe het aantal oproepen evolueerde in 1998, vanuit welke provincie men belde en hoe lang de gesprekken duurden.

5.1.1 Aantal oproepen

Figuur 1 laat zien hoe de DrugLijn jaarlijks evolueerde tijdens de afgelopen 5 jaar.
Figuur 2 toont de evolutie vanaf de start in april 1994 tot en met december 1998 met betrekking tot het totaal aantal oproepen.

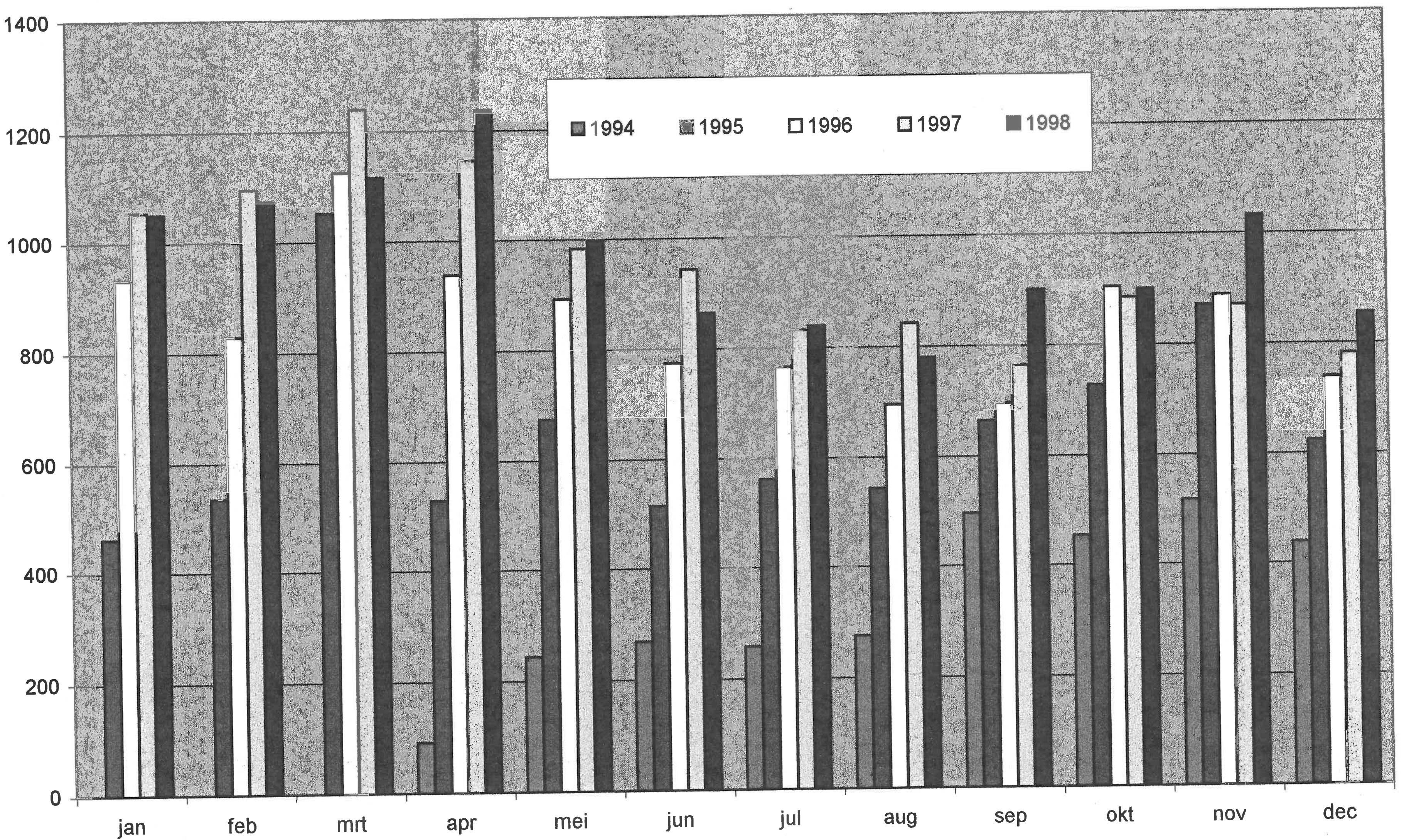
Hieruit valt te concluderen dat het aantal oproepen per maand en per jaar blijft stijgen sinds het ontstaan van de DrugLijn. De voornaamste reden hiervoor is waarschijnlijk dat de DrugLijn bekender wordt bij de Vlaamse bevolking naarmate ze langer bestaat en ook meer in de publiciteit komt.
Dat is mogelijk ook de reden waarom de stijging zich de laatste twee jaar minder fel doorzet. Een andere reden kan zijn dat er de laatste twee jaren minder middelen voorhanden waren om bekendmakingscampagnes te voeren.

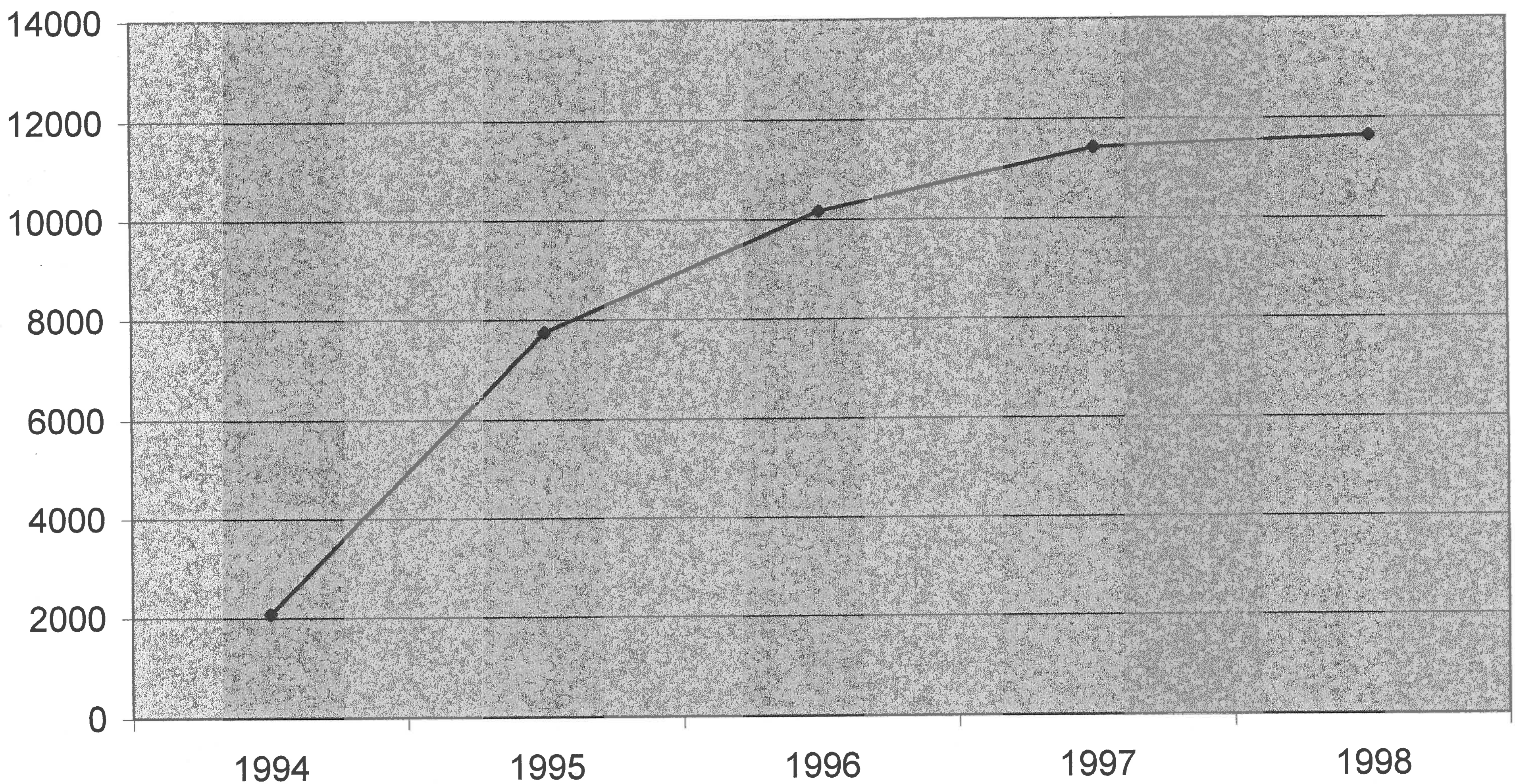
Tijdens de zomermaanden wordt in verhouding minder naar de DrugLijn gebeld. Het blijkt een jaarlijks terugkerend verschijnsel te zijn. Dit is mogelijk verklaarbaar doordat jongeren vaak in examenperiodes vertoeven en veel mensen op vakantie zijn.

Het totaal aantal oproepen is onder te verdelen in drie categorieën. Buiten de effectieve gesprekken zijn er nog andere mogelijkheden, namelijk oproepen op het infobandje en 'uitvallers': nepoproepen, stiltes, seksbellers, verkeerd verbonden, ...

In tabel 1 vindt u het totaal aantal oproepen in 1998, onderverdeeld in de drie verschillende categorieën.

figuur 1: totaal aantal oproepen per maand vergeleken




figuur 2: totaal aantal oproepen door de jaren heen
14000
12000
10000
8000
6000
4000
2000
0
1994
1995
1996
1997
1998

tabel 1: aantal oproepen 1998

maand	auth. gesprek	infobandje	stilte, nep, verk. verb., seksbeller	totaal
januari '98	521	483	48	1052
februari '98	488	520	66	1074
maart '98	542	498	76	1116
april '98	640	528	68	1236
mei '98	415	516	67	998
juni '98	385	401	78	864
juli '98	331	438	70	839
augustus '98	341	390	49	780
september '98	465	383	53	901
oktober '98	502	347	52	901
november '98	534	460	38	1032
december '98	433	392	29	854
totaal	5597	5356	694	11647

In totaal werd de DrugLijn in 1998 11.647 maal gebeld. Hierin wordt geen rekening gehouden met het aantal binnengekomen oproepen terwijl alle lijnen bezet zijn of wanneer een of twee lijnen niet beschikbaar zijn. De reden hiervoor is dat één persoon meerdere malen kan bellen terwijl de lijnen bezet zijn: zo voorkomen we dubbeltelling.

Het aantal authentieke gesprekken in het kalenderjaar 1998 komt neer op 5597; 5356 mensen hoorden het bandje met info over de DrugLijn en wat te doen in een crisissituatie.

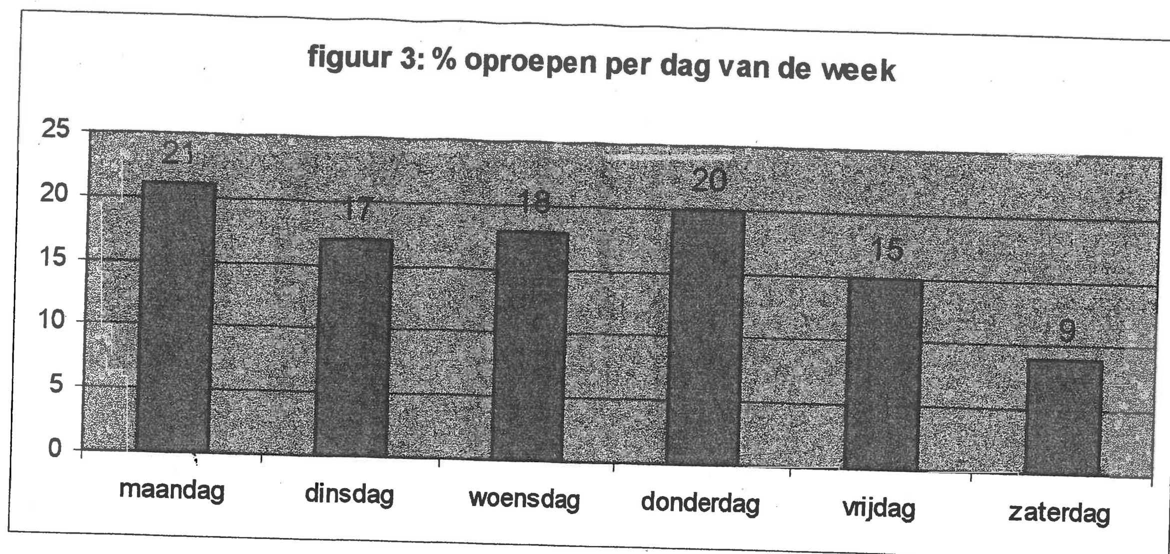
In 94% van de oproepen kreeg men dus ofwel een beantwoorder aan de lijn, ofwel een bandje te horen. 6% van de oproepen was verkeerd verbonden, nepoproep, stilte, seksbeller,...

Veruit de grootste groep binnen deze categorie zijn stiltes (80%). Blijkbaar vormt een laagdrempelige manier van serviceverlening zoals de telefoon voor een aantal mensen toch nog een te grote stap.

5.1.2 Wanneer belt men naar de DrugLijn

De dagen van de week

Figuur 3 laat zien dat de meeste oproepen op maandag binnenkomen (21%). De zaterdag komt slechts 8% van de oproepen binnen. Deze 8% is enigszins vertekend: er zijn maar 6 permanentie-uren voor de zaterdag, voor de andere dagen 9. De rest van de weekdagen lopen redelijk parallel met een gemiddelde van 15 tot 20%.



De uren van de dag

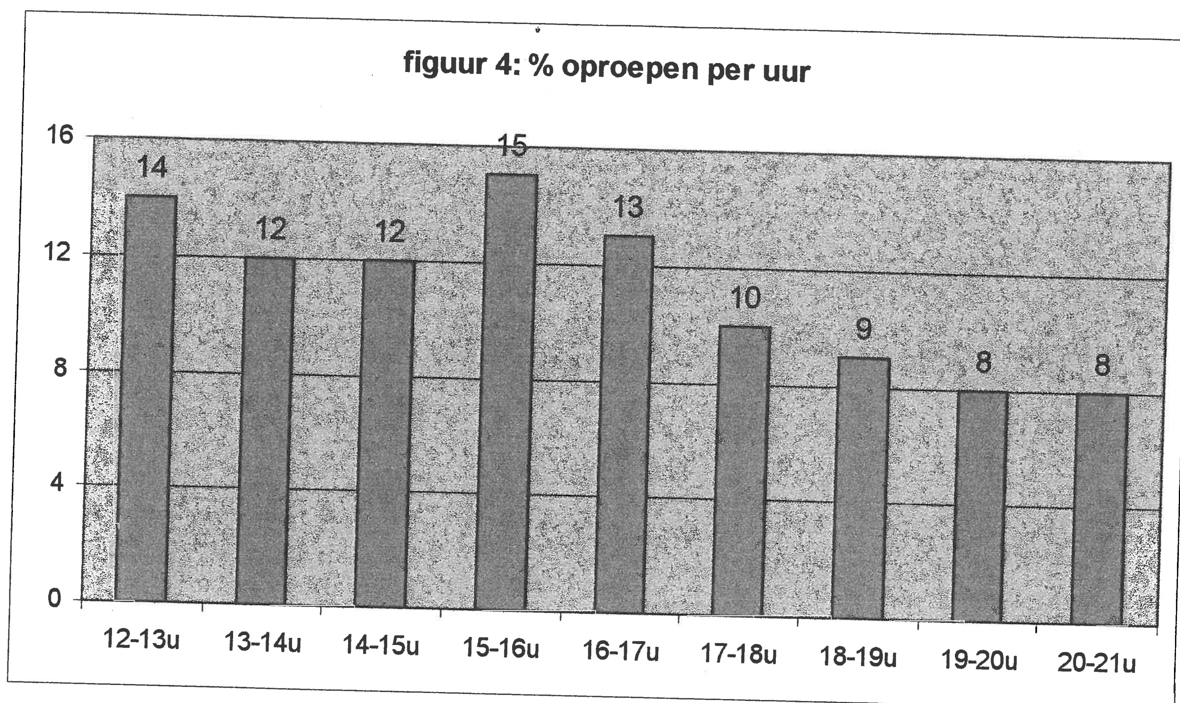
In tabel 3 wordt bekeken binnen welke permanentieblokken de oproepen binnenkwamen.

tabel 2: aanvang oproepen (in %)

aanvang gesprek tussen	1998
12 en 15 u (perm.blok 1)	37,8
15 en 18 u (perm.blok 2)	37,4
18 en 21 u (perm.blok 3)	24,8
totaal	100,0

Tijdens de avonduren komen duidelijk minder oproepen binnen dan overdag. Opvallend is wel dat de verhouding tussen 12-15u en 15-18u nu gelijk is, terwijl de verhouding in 1997 respectievelijk 35% tegenover 40% was.

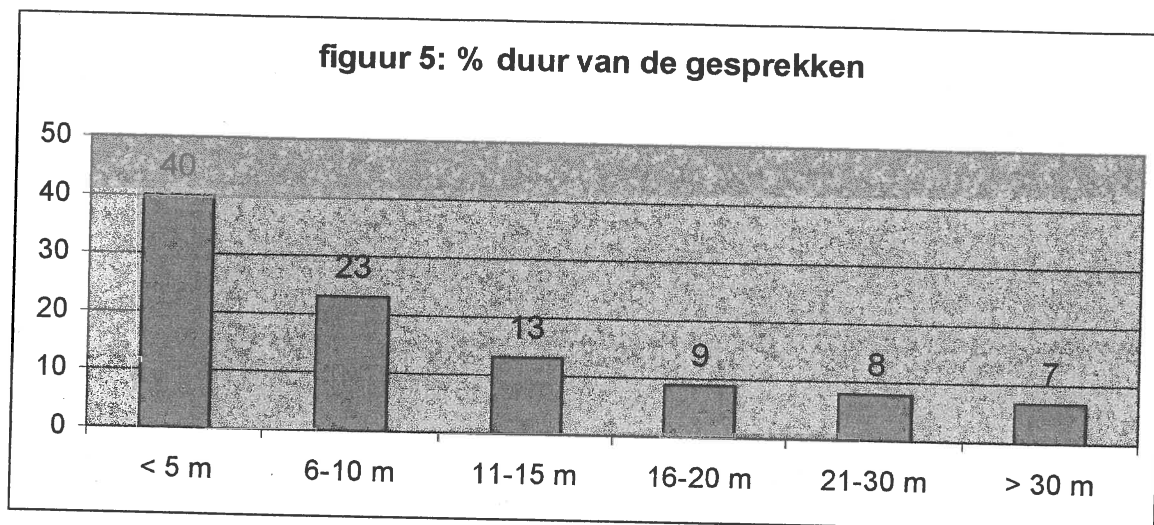
Figuur 4 gaat meer in detail: hier bekijken we de binnenkomende oproepen per uur.



De piekmomenten liggen tussen 12en 13 uur, en tussen 15 en 17 uur. Binnen deze 3 uren wordt 42% van de oproepen beantwoord.

5.1.3 Hoe lang duren de gesprekken

De duur van een gesprek hangt van verschillende factoren af: de vraag van de beller, de beller zelf, tijdsdruk van de beller, de beantwoorder, de noodzaak om dieper op problemen in te gaan, informatieve vragen of hulpvragen, enz.
Omdat zoveel factoren een rol spelen, is het onmogelijk te voorspellen hoe lang een gesprek zal duren.
De spreiding van de gespreksduur is dan ook groot.
In figuur 5 zien we hoe lang de gesprekken duurden in 1998.
Een gesprek duurde gemiddeld 12 minuten. Driekwart van alle oproepen duren minder dan een kwartier. Ruim negen gesprekken op tien worden binnen het half uur afgerond. Er zijn enkele trends terug te vinden die afhankelijk zijn van de duur van de gesprekken. Zo gaan gesprekken die korter duren dan 5 minuten meestal over korte, specifieke informatievragen of over het aanvragen van documentatie. In gesprekken langer dan 10 minuten komen meestal probleemsituaties aan de orde. De beantwoorder gaat dan met de beller dieper in op de situatie. In veel gevallen gaat het om ongeruste ouders of om mensen met een diepgaande problematiek.



5.2 Profiel van de beller

In deze paragraaf wordt het profiel van de beller besproken: wie belt naar de DrugLijn, wat is de leeftijd, vanuit welke provincie komt de oproep, ...

5.2.1 Wie belt naar de DrugLijn

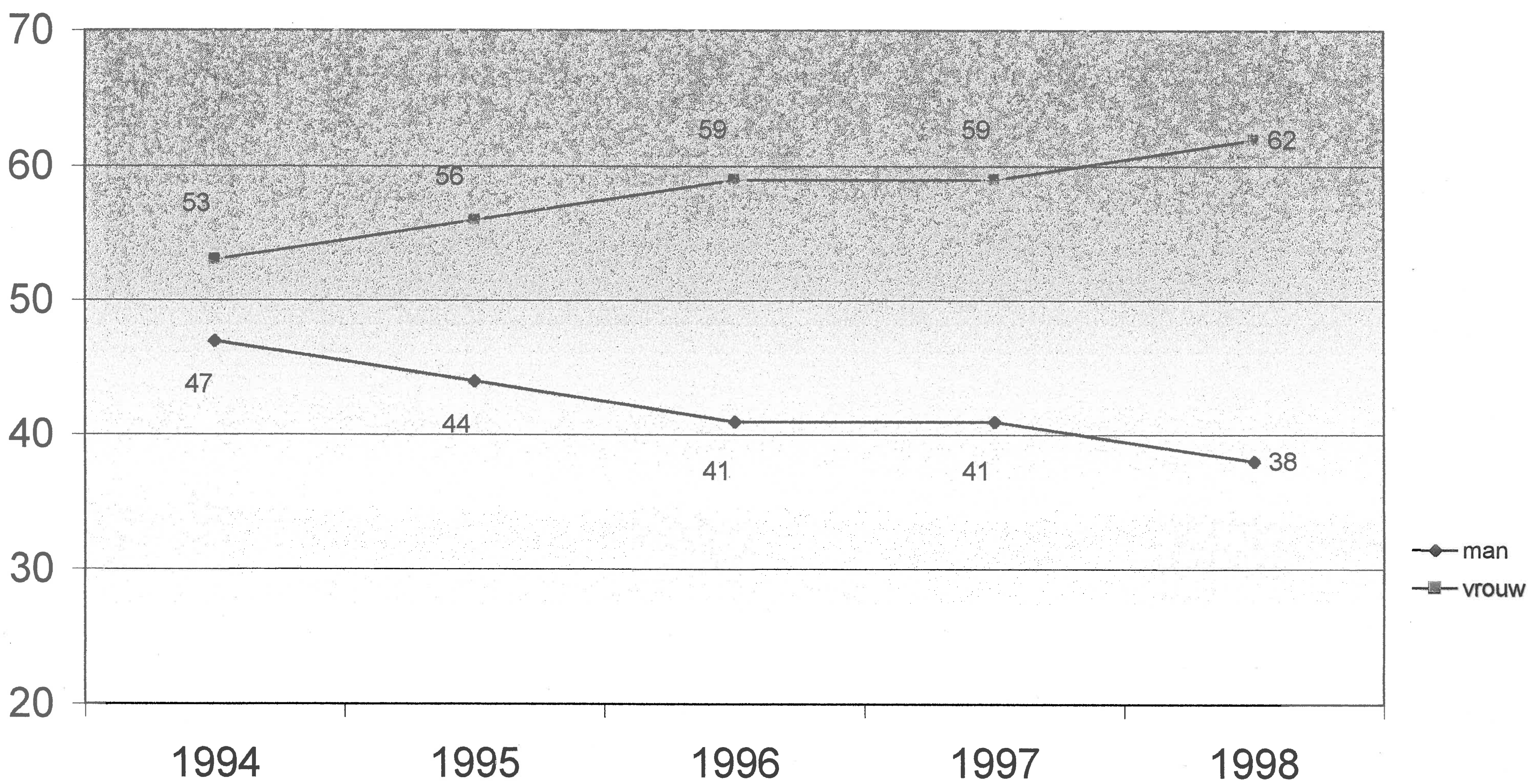
sexe

Veel meer vrouwen dan mannen belden in 1998 naar de DrugLijn: 62% tegenover 38%. Tabel 4 zet de cijfers even op een rijtje. We vergelijken de cijfers ook met voorgaande jaren, omdat er een opvallende trend is waar te nemen.

tabel 4: het aantal mannen en vrouwen dat naar de DrugLijn belde

sexe	1994	1995	1996	1997	1998
man	47,3	43,9	41,3	41,0	38,1
vrouw	52,7	56,1	58,7	59,0	61,9
totaal	100	100	100	100	100

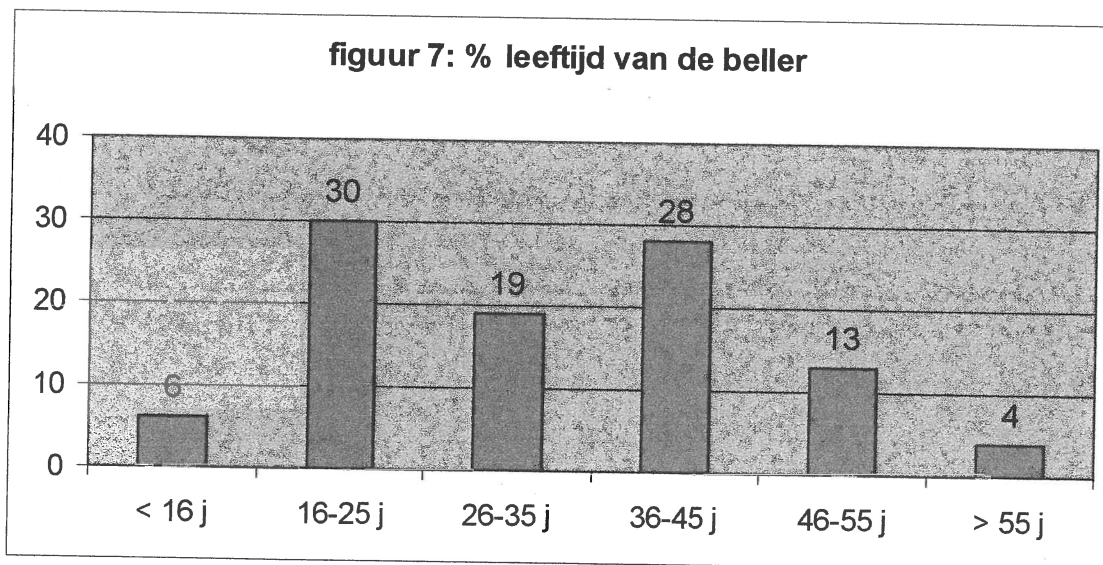
We concluderen dat de verhouding mannen-vrouwen jaarlijks blijft afnemen. 62% van onze bellers is van het vrouwelijk geslacht. In 1994 was dit nog slechts 53%.
Figuur 6 toont nogmaals de evolutie tussen de beide sexen door de jaren heen.


figuur 6: % evolutie oproepen sexe
70
60
50
40
30
20
53
56
59
59
62
47
44
41
41
38
1994
1995
1996
1997
1998
man
vrouw

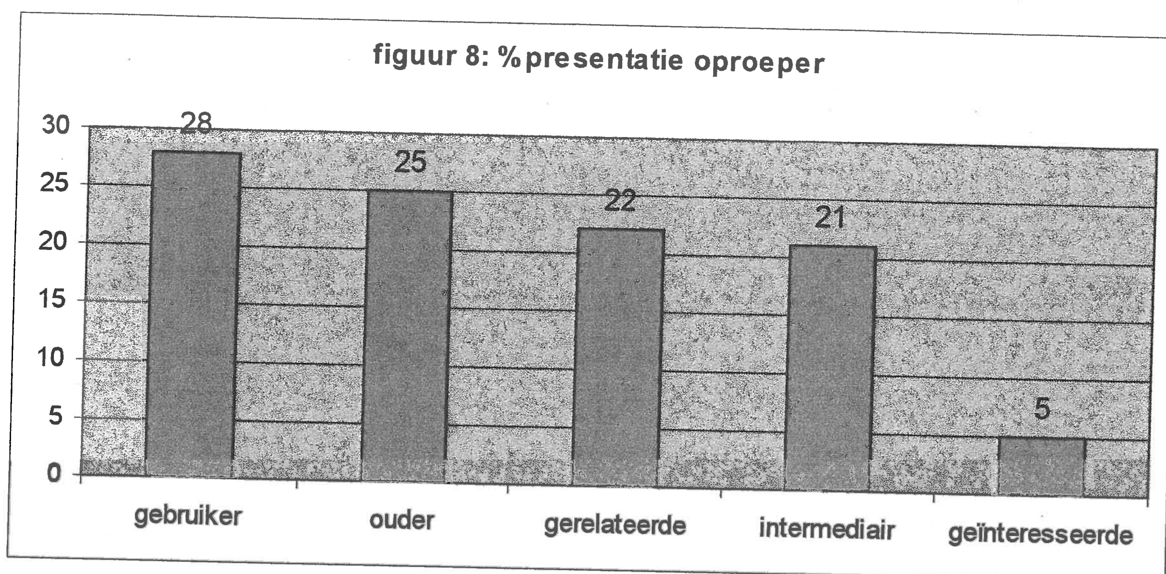
Een betrouwbare verklaring voor dit fenomeen is niet gemakkelijk aan te geven. Mogelijk zijn vrouwen eerder geneigd de telefoon ter hand te nemen dan mannen. Valide is deze verklaring echter niet. We stellen wel vast dat van de grote groep ouders die bellen het voor 80% om moeders gaat. Indien een jonge gebruiker belt, toch ook geen gering aantal, gaat het meestal om een jongen (twee op drie).

leeftijd

Mensen van alle leeftijden bellen naar de DrugLijn.
In 90% van de oproepen is de beller ouder dan 15 jaar en jonger dan 56 jaar.
Uit figuur 7 blijkt dat twee leeftijdscategorieën opvallen: de categorie 16 - 25 jaar en de categorie 36 - 45 jaar.
Slechts 4% van de bellers is ouder dan 55 jaar. Is de DrugLijn bij deze doelgroep minder bekend of komen in deze doelgroep minder alcohol- en andere drugproblemen voor dan in andere leeftijdscategorieën? Of zijn er andere redenen?
Verdere analyse wijst uit dat het in de eerste categorie (16-25j) vooral gaat om jonge gebruikers, terwijl het in de tweede categorie (36-45j) meestal (ongeruste) ouders betreft. Van de ouders die naar de DrugLijn bellen blijkt het in bijna 80% van de gevallen om de moeder te gaan.
Wat de jonge gebruikers betreft: hier zijn het vooral jongens tussen 16 en 25 jaar (67%), terwijl in totaal gezien aanzienlijk meer vrouwen naar de DrugLijn bellen.



presentatiewijze
Hoe presenteerde de beller zich aan de telefoon in 1998?



In 28% van de oproepen presenteerde de beller zich als gebruiker. Ook zeer veel ouders belden naar de DrugLijn (25%). 22% waren andere familieleden of bekenden (partner, zoon/dochter, vriend(in), ...).

In één gesprek op vijf presenteerde men zich als intermediair (uit de vrije tijd- of arbeidssector, uit de school of hulpverlening). Vijf mensen op honderd belden enkel uit interesse (mening uiten, documentatie, ...).

De twee grootste groepen zijn die van de gebruikers en de ouders.
Binnen deze twee groepen is ook een duidelijk onderscheid te maken.

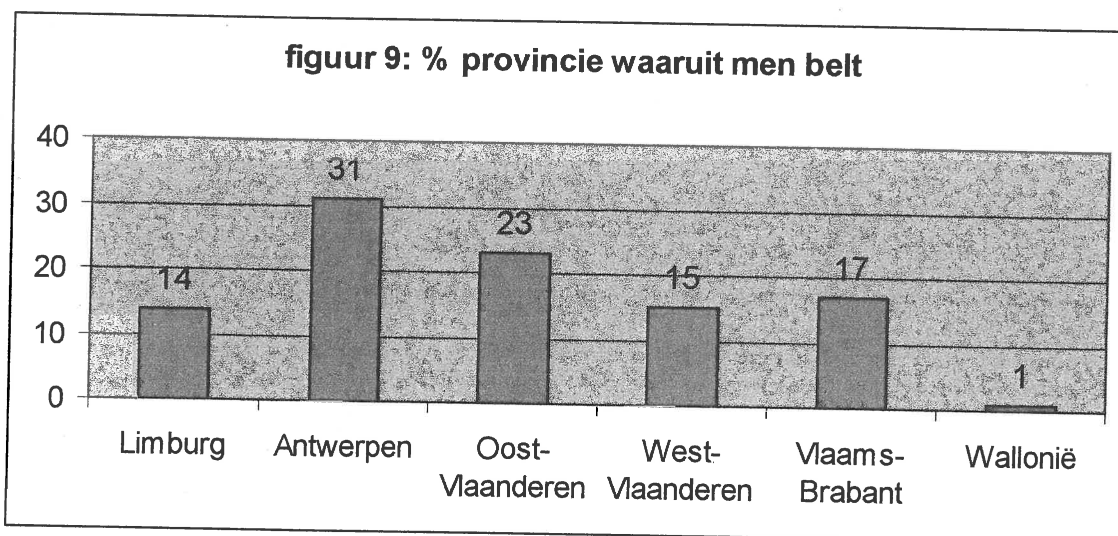
jonge gebruikers
De groep gebruikers zijn in het algemeen *jonge* gebruikers, enerzijds experimenterend, anderzijds regelmatig gebruikend, al dan niet met probleemgebruik. De groep jongeren die experimenteert wil meestal informatie over drugs, in casu: effecten, risico's, gevaren, hoe lang blijft drugs in het bloed of urine. De probleemgebruikers die de DrugLijn bellen hebben meestal een hulpvraag: waar kan ik naar toe met mijn probleem?

ouders
Een andere grote groep bellers zijn de ongeruste ouders. In ruim driekwart van de gevallen gaat het om de moeder. Ook deze groep is in twee subgroepen te verdelen. Enerzijds zijn er de ouders die *vermoeden* dat hun kind iets gebruikt, anderzijds zijn er de ouders die dit *zeker* weten (recent of langer). De eerste groep wil meestal weten

hoe men zekerheid kan krijgen omtrent het vermeend gebruik van hun kind. Tevens wil men weten hoe binnen het gezin om te gaan met de problematiek.
De tweede groep, de ouders die reeds geconfronteerd werden met het gebruik van zoon of dochter (experimenteel, regelmatig zonder problemen of probleemgebruiker), heeft dan weer andere vragen. Met betrekking tot probleemgebruikers willen de ouders vooral weten *waar* ze met hun zoon/dochter terecht kunnen. Deze groep ouders ziet vaak geen uitweg meer voor zichzelf en voor hun kind. Voorts willen deze ouders vaak weten waar zij zelf terecht kunnen om eens te praten over de problematiek (met professionelen of bijvoorbeeld in een zelfhulpgroep).
Ouders met kinderen die experimenteren of regelmatig gebruiken zonder probleemgedrag willen meestal weten welke houding ze moeten aannemen ten opzichte van hun kind. De kloof tussen ouder en kind blijkt vaak groter te worden, niet zozeer door het gebruik zelf, maar juist door een gebrek aan of slechte communicatie.

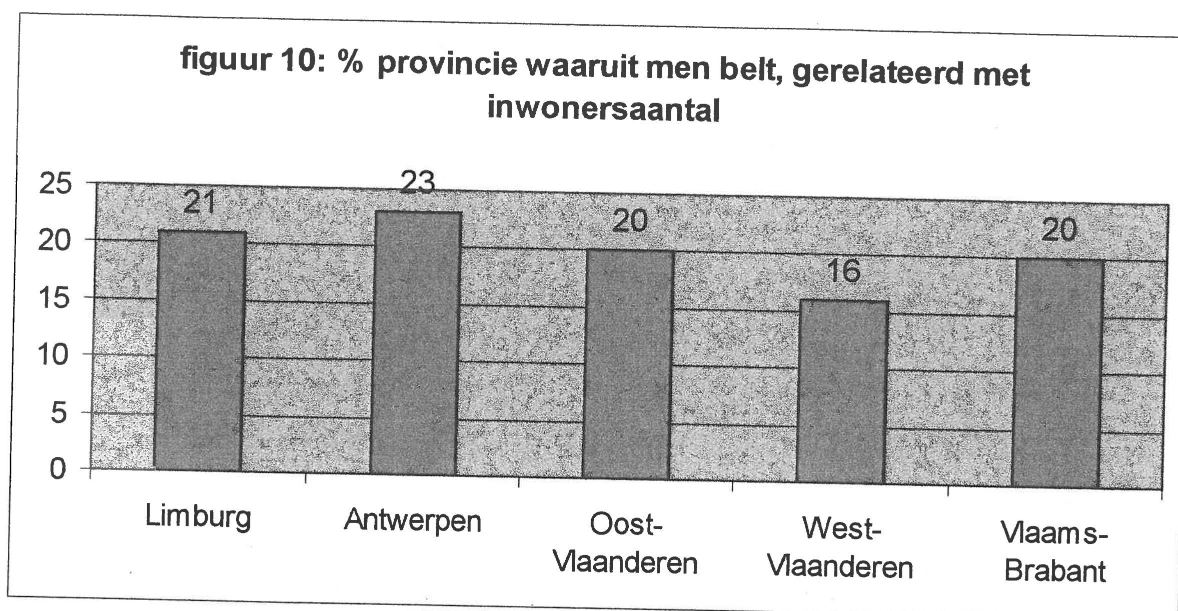
5.2.2 Vanwaar belt men

De beller wordt altijd vrijblijvend gevraagd vanuit welke provincie hij belt. Uit de gegevens blijkt dat vanuit de provincie Antwerpen het meest gebeld wordt (31%). Met betrekking tot het Vlaamse landsgedeelte komen vanuit Limburg het minst aantal oproepen binnen (14%).



Deze cijfers, zoals gepresenteerd in figuur 9, dienen voorzichtig geïnterpreteerd te worden, aangezien hier geen rekening werd gehouden met het inwonersaantal per provincie. Dit is tevens de verklaring voor de grote verschillen die in de figuur opvallen. Zo heeft bijvoorbeeld de provincie Antwerpen meer dan tweemaal zo veel inwoners dan Limburg. Wanneer we het aantal oproepen bekijken in functie van het

inwonersaantal per provincie krijgen we een heel ander beeld te zien. Deze cijfers zijn terug te vinden in figuur 10.

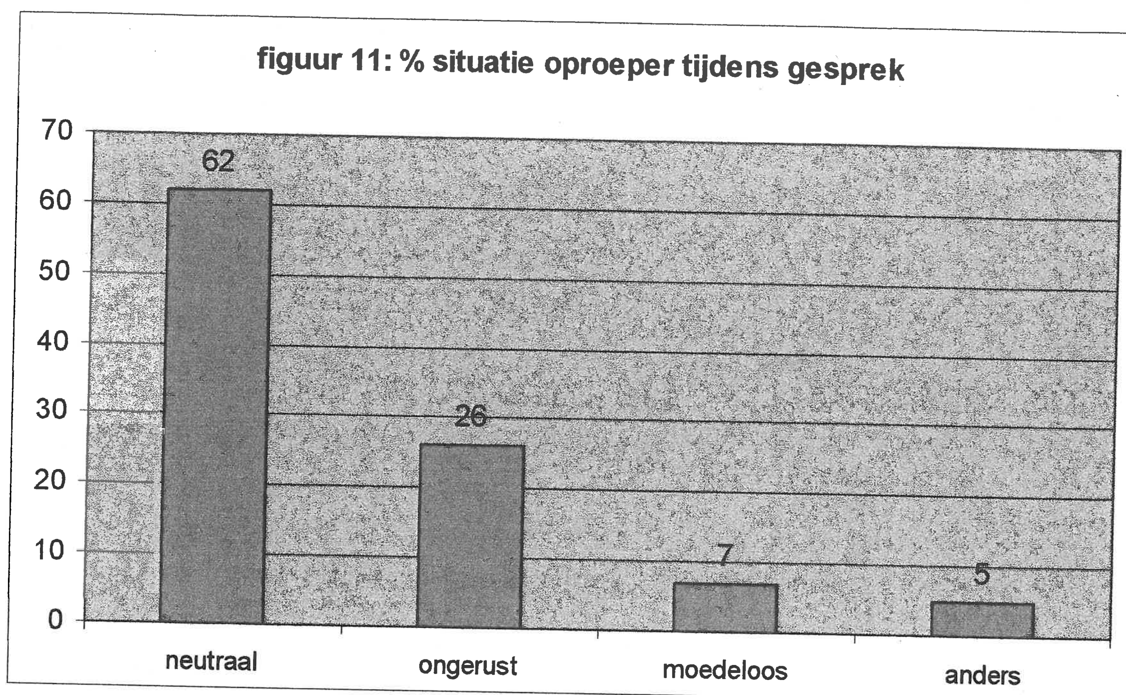


Uit figuur 10 blijkt dat West-Vlaanderen het laagst scoort bij aanpassing naar aantal inwoners (16%). Antwerpen blijft daarentegen koploper met 23%, gevolgd door Limburg (21%), Vlaams-Brabant (20%) en Oost-Vlaanderen (20%).

5.2.3 Toestand van de oproeper

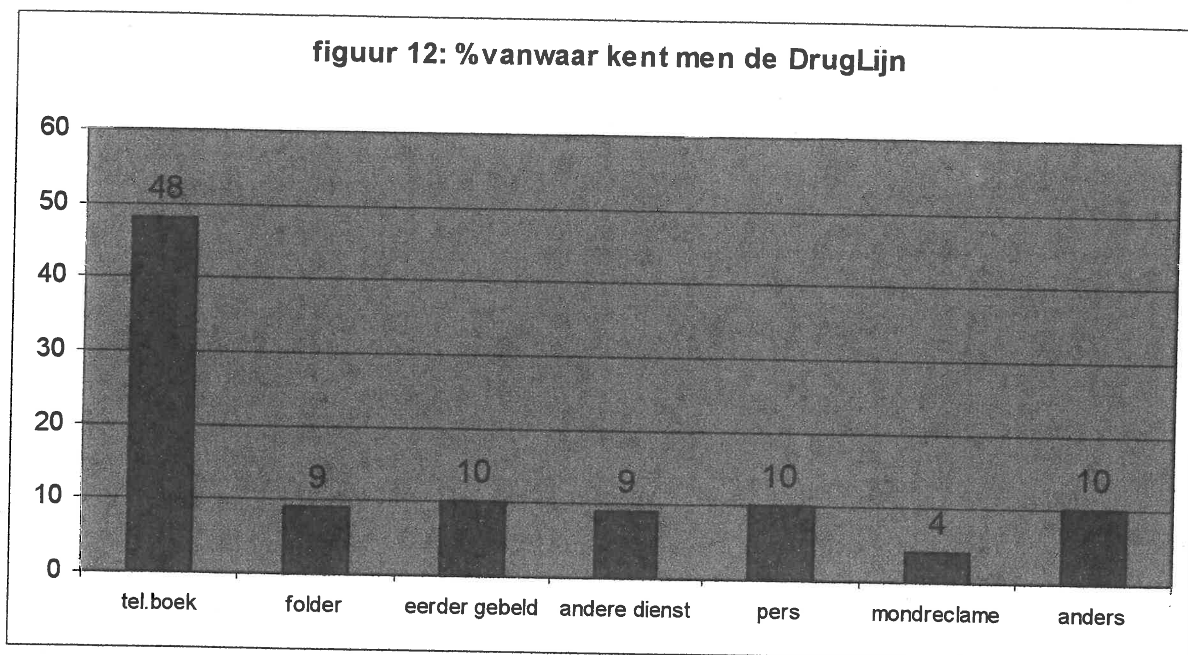
Figuur 11 toont de toestand waarin de oproeper zich bevond op het moment dat hij of zij naar de DrugLijn belde. Het gaat hier echter om subjectieve gegevens die geregistreerd werden op basis van de interpretatie van de telefoonbeantwoorders. Aangezien het in totaal over een groot aantal gesprekken gaat, kan toch wel een algemeen beeld gegeven worden over de toestand van de beller op het ogenblik van de oproep.

64% van de mensen die de DrugLijn belden bleken een neutrale indruk te maken.
In 25% van de gesprekken kwam de beller ongerust over op de beantwoorder.
Een aantal mensen bleek aan de telefoon een moedeloze of depressieve indruk te maken (7%). In deze gevallen ging het vaak om ouders die enerzijds pas ontdekten dat hun kind (probleem)gebruiker was. Anderzijds ging het dan om ouders die al een lange weg hadden afgelegd in de drugproblematiek van hun kind en niet meer wisten wat verder nog ondernomen kon worden om de problemen aan te kunnen.



5.2.4 Vanwaar kent men de DrugLijn

Een vraag die aan de beller op het einde van elk gesprek vrijblijvend gesteld wordt, is hoe men het nummer van de DrugLijn kent. Via deze informatie kan de DrugLijn zicht krijgen op de impact van de kanalen waardoor de DrugLijn zich in meer of mindere mate profileert in Vlaanderen. Figuur 12 geeft een overzicht van deze gegevens.
Het telefoonboek is veruit de belangrijkste referentie als bron van bekendheid met de DrugLijn (47%). De andere bronnen scoren ongeveer gelijk. Opvallend is wel dat de folder als referentiebron sterk afnam ten opzichte van 1997: respectievelijk van 15 naar 9%. Deze evolutie heeft ongetwijfeld te maken met het feit dat de DrugLijnfolder in 1998 niet is verschenen in de folderrekken van de Vlaamse huisartsen.



5.3 Gespreksonderwerp

Bij de DrugLijn kan men terecht voor vragen over alcohol, illegale drugs, medicatie en allerlei onderwerpen daaromtrent. De vragen kunnen een informatief, hulpbehoevend of preventief karakter hebben.
Per gesprek kunnen uiteraard meerdere vragen aan bod komen. De beantwoorder registreert de gespreksonderwerpen volgens drie categorieën: productinformatie, relationele of emotionele problemen, preventie of hulpverlening. Elke categorie wordt dan nog eens onderverdeeld in subonderwerpen.

5.3.1 Productinformatie

In 54% van alle oproepen kwam productinformatie aan bod. Het kan dan over allerlei zaken gaan zoals over het uitzicht van een product, de samenstelling, effecten, risico's en gevaren, manier van gebruik, combinaties van producten, overdosis, wetgeving, en aanwezigheid in bloed en/of urine.
Tabel 5 geeft de verhouding weer tussen al deze mogelijke vragen waarbij productinformatie aan de orde kwam.

tabel 5: informatie over producten (in %)

productinformatie over ...	1998
uitzicht van producten	4,6
samenstelling	3,6
effecten	43,4
risico's en gevaren	42,5
manieren van gebruik	8,3
combinaties van producten	4,7
overdosis	2,0
wetgeving / juridische aspecten	12,5
aanwezigheid in bloed / urine	15,7
afkickverschijnselen	11,1
prijzen	2,8
zwangerschap	1,8
andere ...	5,5

In bijna de helft van de vragen die over productinfo handelden ging het over de effecten en de risico's en gevaren van producten. Binnen één gesprek kunnen meerdere items rond productinfo aan bod komen.

5.3.2 Relationele of emotionele problemen

In totaal kwam in ruim de helft van de gesprekken minimaal één relationeel, emotioneel of psycho-sociaal probleem aan bod.
Uit tabel 6 blijkt dat in 37% van deze gesprekken relatieproblemen tussen ouder en kind voorkomen.
Opvallend is dat in vergelijking met 1995 het aandeel van de categorie 'ouder-kindrelatie' opvallend is gedaald. Relatief gezien komen er meer oproepen binnen over 'problemen met eigen gebruik' en 'andere persoonlijke problematiek'.
Andere familieleden (broer, zus, tante, grootouder, neef, ...) buiten de partner lijken de weg naar de DrugLijn nu sneller te vinden.

tabel 6: Vergelijking relationele of emotionele problemen (in %)

relationeel of emotioneel probleem	1995	1996	1997	1998
ouder-kind: (vermoeden v.) gebruik	51,8	44,1	43,4	37,0
partnerrelatie	9,7	11,3	12,7	11,6
vriendschapsrelatie	10,5	8,5	9,4	7,7
familiale relatie	7,0	11,6	8,2	12,2
persoonlijke problematiek	6,1	10,4	13,4	13,3
problemen met eigen gebruik	4,1	8,9	10,3	14,9
andere	10,8	5,2	6,6	3,3

5.3.3 Preventie en hulpverlening

In 55% van alle gesprekken kwamen informatievragen over preventie en hulpverlening aan bod. Indien deze thematiek aan bod kwam ging het in bijna 60% van de oproepen over diensten uit de hulpverlening. In 1997 wilde men in 10% van de oproepen info over zelfhulpgroepen. Dit percentage zakte in 1998 tot 6,5.

tabel 7: informatievragen over preventie en hulpverlening (in %)

informatievraag over ...	1998
hulpverleningsdienst(en)	59,2
zelfhulpgroep	6,5
DrugLijn zelf	5,6
drugpreventie op school / werk	6,4
preventie in jeugdhuis/-beweging	0,4
aanvraag documentatie	15,0
andere	7,0

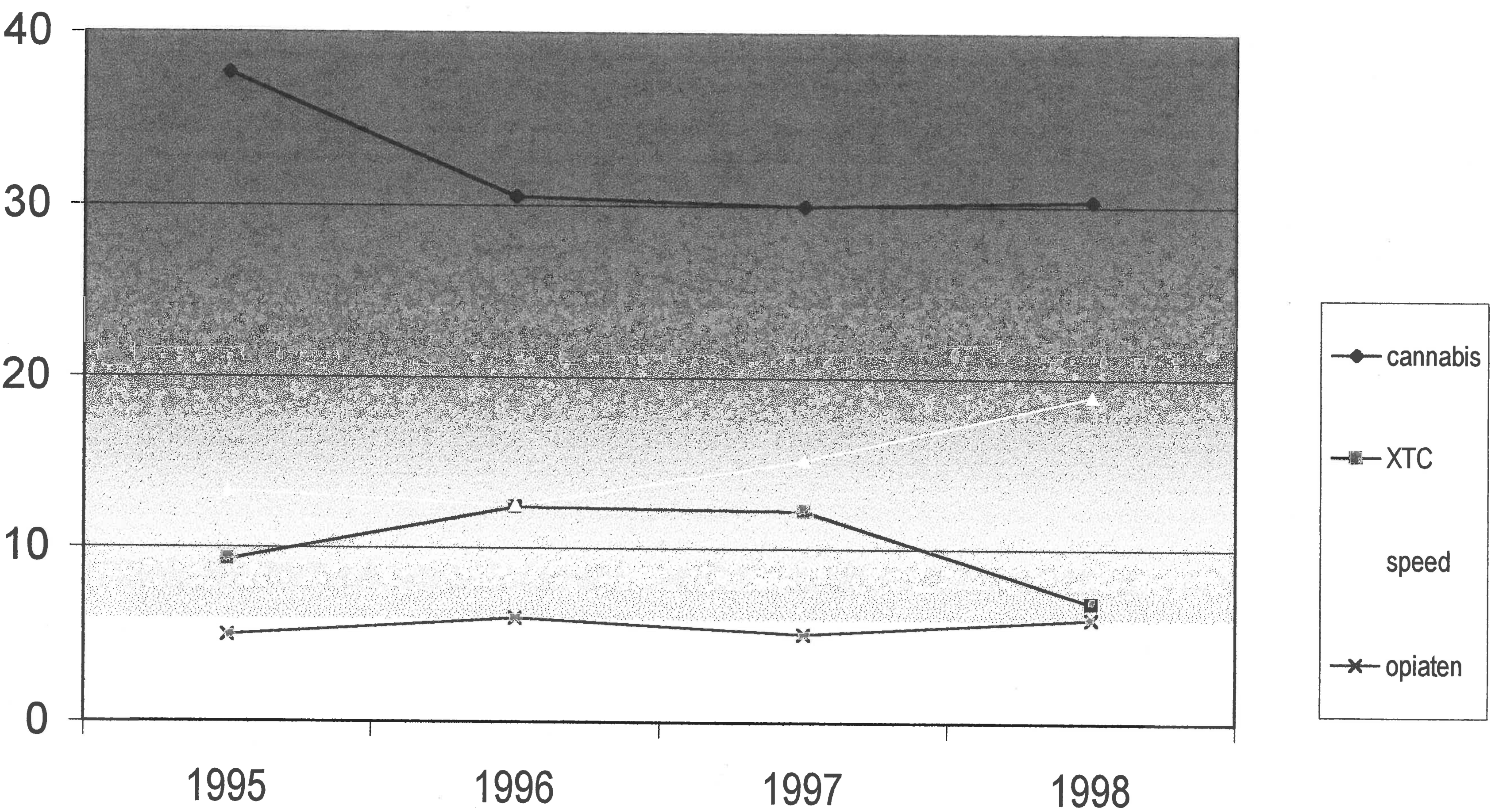
5.4 De producten

In 82% van alle gesprekken kwam in een bepaalde mate productinformatie aan bod.

tabel 8: producten (in %)

product	1998
cannabis (hasj en marihuana)	30,3
LSD (e.a. (half)synthetische hallucinogenen)	2,1
speed	**19,0**
XTC	**6,9**
cocaïne	6,8
heroïne	6,0
methadon	1,1
paddestoelen en planten, kruiden, ...	3,4
nicotine	1,9
alcohol	**22,6**
medicatie	9,9
algemene info over drugs	5,2
andere	2,6

Globaal kwam in ruim 80% van de gesprekken minimaal één product aan bod.
Binnen één gesprek kunnen dus meerdere producten aan bod komen.
Bijna 1/3 van alle binnenkomende oproepen handelt over cannabis.
In 1998 vielen er drie zeer opvallende trends te noteren. Een enorme stijging van vragen over alcohol (van 13 naar 23%). Op drie jaar tijd evolueerde de alcoholvragen zelfs van 8 naar 23%.
Het percentage vragen over amfetamines (speed) steeg sterk van 15 naar bijna 20%, terwijl het aantal over XTC bijna met de helft verminderde. Deze zeer opvallende trend ligt mogelijk in het feit dat XTC tegenwoordig als bijproduct wordt gebruikt ten aanzien van amfetamines. Het is bijgevolg niet zo dat er noodzakelijk minder XTC wordt gebruikt, maar mogelijk dat de risico's eerder onderschat worden, aangezien speedgebruik doorgaans meer gevaar inhoudt. Uit navraag bleek namelijk dat zeer veel speedgebruikers regelmatig XTC gebruiken, hoewel zij hier geen vragen over stelden.
De evolutie van een aantal producten wordt per jaar in figuur 13 nog eens duidelijk uiteengezet.


figuur 13: evolutie belangrijke illegale producten '95-'98
40
30
20
10
0
1995
1996
1997
1998
cannabis
XTC
speed
opiaten

5.5 Doorverwijzingen

In totaal werd in 1998 in 46% van de gesprekken minstens één doorverwijzing voorgesteld aan de oproeper. Afhankelijk van de vraag, de behoefte en de problematiek beslist de beantwoorder of het aangewezen is een doorverwijzing aan te bieden aan de beller. Deze doorverwijzingen zullen enerzijds, in de mate van het mogelijke, zo dicht mogelijk bij de woonplaats van de beller worden gezocht. Anderzijds is het van belang dat het aanbevolen centrum/instelling past bij de noden van de betrokkene.
Afhankelijk van de vraag zal een bepaalde dienst aanbevolen worden. Soms worden meerdere diensten geadviseerd zodat de beller de mogelijkheid heeft een keuze te maken uit het aanbod.
Tabel 9 geeft aan naar welke soort diensten werd verwezen in 1998.

tabel 9: aantal doorverwijzingen per soort dienst (in %)

doorverwijzing naar...	1998
gespecialiseerde hulpverlening (ambulant)	56,3
gespecialiseerde hulpverlening (residentieel)	10,2
zelfhulpgroepen	5,9
VAD (secretariaat, staf en doc. centrum)	6,0
algemene ambulante hulpverlening en overige	21,6

In meer dan de helft van de gevallen wordt doorverwezen naar de ambulante hulpverlening met een specialisatie in de betreffende problematiek. Indien niet anders mogelijk, wordt een doorverwijzing naar de residentiële hulpverlening gedaan. Opvallend is dat van de 6% doorverwijzingen naar zelfhulpgroepen veruit de meeste naar AA (Anonieme Alcoholisten) gaan.

5.6 Trends

Wanneer we de afgelopen werkjaren overlopen, zijn er een aantal trends op verschillende niveau's in de loop der jaren waar te nemen.

- Ondanks enkele honderden oproepen meer in 1998, lijkt het erop dat het aantal oproepen dat de DrugLijn krijgt, zich aan het stabiliseren is.

- Er loopt een steeds weerkerende golfbeweging doorheen het belpatroon per maand. Globaal kan gezegd worden dat in de winterperiode veel meer gebeld wordt dan in de zomerperiode.

- Het telefoonboek blijft een onmisbare bron van bekendheid voor de DrugLijn.

- Cannabis is het product waarrond veruit het meeste wordt gebeld.

- Het aantal vragen over alcohol steeg in grote mate.

- Ook amfetamines (speed) kent een grote toename met betrekking tot het aantal oproepen.

- Het aantal vragen rond XTC daarentegen is bijna gehalveerd.

- De kloof tussen mannen en vrouwen die naar de DrugLijn bellen wordt groter en groter.

- Het lijkt erop dat deze trend zich ook voor XTC heeft ingezet. Jongeren lijken de gevaren van XTC te onderschatten.

- Het aantal vragen over alcohol is sinds de start van de DrugLijn verdrievoudigd.

- De meeste bellers zijn jonge gebruikers en ongeruste ouders.

6. Organisatie

In dit hoofdstuk wordt een overzicht gegeven hoe de DrugLijn zich zowel op intern als op extern niveau organiseert. Deze informatie is niet specifiek voor 1998, maar moet een continuïteit garanderen die er voor zorgt dat de DrugLijn in de toekomst verder uitgebouwd wordt tot een nog meer kwaliteitsvolle dienst.

6.1 Interne organisatie

De kwaliteit aan de telefoon staat centraal in de interne organisatie. Het spreekt voor zich dat de interne organisatie is afgestemd op het werk en de te leveren kwaliteit aan de telefoon.
Indien nodig kan de organisatie ten alle tijde aangepast worden moest dit noodzakelijk blijken.

6.1.1 Informatiebestand

De DrugLijn wordt voor een belangrijk deel bemand door vrijwilligers. Zij worden ingewerkt via een opleiding en stages. Continue deskundigheidsbevordering en opvolging dient onder andere gedaan te worden via de aanwezige bronnen. Deels rekenen wij op zelfstudie. De vrijwillige medewerkers worden er op attent gemaakt de actualiteit op te volgen. De vaste medewerkers geven aan waar ze relevante informatie kunnen terugvinden. Hiervoor is een bepaalde structuur aangebracht zodat opzoeken van informatie vergemakkelijkt wordt en overzichtelijk blijft.
Via verschillende kanalen worden de medewerkers op de hoogte gebracht van alle noodzakelijke informatie, namelijk:

* vormingen;
* persoonlijk postvakje: via deze weg worden verslagen van thematische vormingen, vergaderingen en data verspreid;
* folderkast: hierin worden folders en artikels over producten, instellingen, vormingen verzameld die door de mensen kunnen worden geraadpleegd;
* telefooninformatie: dit omvat de meest noodzakelijke informatie die gebundeld is en binnen handbereik van de telefoons ligt opdat ze gemakkelijk kan gehanteerd worden. Tevens is er een doorverwijsgids van instellingen waarnaar kan worden doorverwezen, productinformatie, documentatiegidsen, terugbelfiches, registratieformulieren, ...; met andere woorden: de informatie die binnen handbereik moet liggen om een snelle en effectieve serviceverlening te bewerkstelligen;
* magneetbord: hierop worden krantenartikels verzameld en andere actuele informatie voor een eerste inzage;
* productinformatie: per product is de informatie nog eens samengebracht in aparte mappen.

6.1.2 Doorverwijsgids

De telefoonbeantwoorders kunnen gebruik maken van een uitgebreid adressenbestand over centra die aan preventie doen, informatie geven, hulp verlenen, vormingen geven, in verband met alcohol, drugs en/of medicatie. Voor andere doorverwijsadressen kan gebruik gemaakt worden van reeds bestaande doorverwijsgidsen.

Ook hier wordt gestreefd naar een uniforme benadering. Algemene richtlijnen in de doorverwijzing zijn:
* zo goed mogelijk afgestemd op de betrokkene;
* zo laagdrempelig mogelijk indien gewenst;
* zo dicht mogelijk in de buurt van de persoon.
Tevens zal, afhankelijk van eventuele andere wensen of voorwaarden van de beller, gekozen worden voor een bepaald centrum, al dan niet gespecialiseerd in een bepaald soort hulpverlening. De medewerkers dienen af te wegen of de situatie wel gespecialiseerde hulpverlening vereist (ook afhankelijk van de keuze van de beller).

6.1.3 Vrijwilligersmanagement

Omdat de gecombineerde werking met betaalde krachten en vrijwilligers niet altijd evident en duidelijk is wordt bij de indiensttreding gebruik gemaakt van enkele documenten.
Enerzijds worden via een vrijwilligerscontract de verwachtingen (ten opzichte) van de vrijwilligers duidelijk op papier gezet en ondertekend. Dit contract heeft in principe geen juridische waarde, maar is wel een duidelijk teken voor een gestructureerde samenwerking. Alle medewerkers zijn tevens goed verzekerd. Het contract dient als bewijs van engagement.
Anderzijds werd een huisreglement opgesteld om de samenwerking zo vlot mogelijk te laten verlopen. Alle medewerkers zijn hiervan op de hoogte en hebben zich schriftelijk akkoord verklaard. Ook de betaalde krachten hebben een uitgebreid takenpakket geaccepteerd dat, na verloop van tijd, indien nodig, aangepast kan worden.

6.1.4 Registratiefiche

Om gegevens te verzamelen over de mensen die naar de DrugLijn bellen en de vragen die ze stellen, is registreren essentieel. Op de DrugLijn gebeurt dat via een registratiefiche.
De verschillende categorieën van een registratiefiche dienen voldoende duidelijk afgebakend te worden om misinterpretaties te voorkomen. In het streven naar een zo groot mogelijke uniformiteit werd een document uitgewerkt waarin elk onderdeel duidelijk gemaakt werd aan de hand van voorbeelden en illustraties.
De registratiefiche wordt regelmatig in vraag gesteld en bekeken in functie van overzichtelijkheid, ordening en duidelijkheid, opdat de overbodige, dubbelzinnige, onduidelijke of ontbrekende categorieën kunnen aangepast of aangevuld worden.
Het op punt stellen van een registratiefiche vereist de verhouding te bevragen tussen de gediversifieerdheid van de gegevens en de gevolgtrekkingen die men er kan uit

afleiden. Andersom, te omvattende categorieën maken het zinvol interpreteren moeilijk en onoverzichtelijk.

6.1.5 Het werk aan de telefoon

Hoe worden telefoons aangenomen, behandeld, hoe gebeurt de doorverwijzing, welke boodschap wordt doorgegeven, hoe zou de boodschap kunnen overkomen bij de oproeper, hoe ervaart de beantwoorder de oproep, ...
Al deze aspecten worden geëvalueerd en besproken met de vrijwilligers en eventueel verwerkt in een verslag. Dit gebeurt enerzijds om te garanderen dat de oproeper zijn vragen, problemen of standpunten kwijt kan zonder zich veroordeeld te voelen. Anderzijds dienen beller en beantwoorder op eenzelfde golflengte te zitten. Een gesprek vindt steeds plaats in communicatie met de beller en is geen eenrichtingverkeer vanuit de beantwoorder. Uiteindelijk moet er een constructief gesprek volgen waarin de beller het gevoel heeft niet beoordeeld, maar wel begrepen te worden.
Dé preventieve boodschap bestaat niet aan de telefoon. Het is belangrijk contact te hebben met de oproeper, zich in te leven in zijn/haar situatie, van daaruit bepaalde aspecten in vraag te stellen. De DrugLijn kan zelden kant en klare oplossingen bieden, maar geeft een aanzet om zelf verder te kunnen.
Een belangrijk middel daartoe zijn gesprekstechnieken die het intuïtief praten moeten vervangen. Samen met de vrijwilligers wordt regelmatig de eigen manier van overbrengen bevraagd.
Tevens is het belangrijk om ten aanzien van bepaalde thema's eenzelfde houding aan te nemen. Welke houding wordt er aangenomen ten aanzien van jongeren, ouders, medicatieproblematieken, ... Dit vereist een centrale bespreking en standpuntinname.

6.2 Externe organisatie

Goede externe contacten zijn belangrijk voor de DrugLijn, zowel voor haar profilering als voor deskundigheidsbevordering. Via een aantal kanalen werd en wordt gepoogd deze doelstellingen te realiseren. Hieronder een kort overzicht.

6.2.1 Relatie DrugLijn - VAD

De DrugLijn en VAD zijn onlosmakelijk met elkaar verbonden. Vooral met betrekking tot deskundigheidsbevordering is VAD van essentieel belang voor de DrugLijn.
De DrugLijn kan altijd beroep doen op de aanwezige deskundigheid in Vlaanderen bij moeilijke vragen, met name bij de VAD-leden.
Een ander belangrijk aspect hierbij zijn de opleidingen en de thematische vormingen die vooral door VAD-leden en/of VAD-staf worden opgenomen.
Ook vindt er een informatie-uitwisseling plaats tussen VAD en DrugLijn, waarbij de informatie zeer toegankelijk is.
De DrugLijn kan gebruik maken van de VAD-bibliotheek en het documentatiecentrum.
Tenslotte draagt deze relatie enorm bij tot de geloofwaardigheid van de DrugLijn ten opzichte van de sector.

6.2.2 Catalogus

Een service vanuit de DrugLijn is het verzenden van de catalogus. Deze gids geeft een overzicht van folders, affiches, boeken en ander preventiemateriaal en wordt uitgegeven door VAD. De beller kan thuis de informatie rustig doornemen en een bestelling plaatsen indien gewenst.
Het opsturen van de gids is gratis en wordt naar iedere beller verstuurd die dit wenst.

6.2.3 Media en sponsoring

Media
De DrugLijn is een begrip geworden in Vlaanderen. Maar de doelgroepen moeten voortdurend attent gemaakt worden op het bestaan van de DrugLijn. Belangrijk is welke boodschap in de media wordt overgebracht. Publicatie van het DrugLijnnummer is in principe altijd aantrekkelijk, maar er wordt ook streng geselecteerd. Vanuit het neutrale standpunt is het evident dat wij niet met eender welke organisatie naar buiten kunnen treden. Via de DrugLijn zelf worden verschillende kanalen gecontacteerd en gevraagd om het nummer te publiceren.
Regelmatig wordt de DrugLijn gevraagd om het nummer te koppelen aan een artikel of campagne. Een neutrale en objectieve houding moet dan kunnen gewaarborgd worden door de betreffende instantie. Indien een campagne dit imago zou kunnen schaden (bijvoorbeeld in geval van een zeer agressieve benadering), wordt geen toestemming gegeven om het nummer te vermelden.

Sponsoring

Het sponsorproject met de serviceclub Ladies Circle Belgium eindigde in maart 1998. Na een eerste contactname door Ladies Circle Dendermonde (LC 13) werd de DrugLijn uiteindelijk als nationaal project naar voor geschoven als thema voor 1996. Meerdere projecten werden ingediend door verschillende regionale afdelingen. Uiteindelijk werd de DrugLijn uitgekozen samen met Infor-Drogues en Life Education Center. Allerlei activiteiten vonden plaats en de opbrengst ging naar deze organisaties. Door organisatorische omstandigheden werd een aanvraag om het project met één jaar te verlengen goedgekeurd door het bestuur en leden van LC Belgium.

Het project werd dan ook dit jaar afgerond.

In 1997 werd een softwareprogramma ontwikkeld om de beantwoorders sneller en efficiënter te kunnen laten werken. De opbrengst van de inspanningen van LC werden aangewend om de beantwoorders van de nodige hardware (in casu: nieuwe computers) te voorzien. Bovendien werden hoofdtelefoons aangekocht worden om het telefoneren handvrij en gemakkelijker te maken.